

**SECTION A : 25 MARKS**  
**BAHAGIAN A : 25 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY (20)** multiple-choice questions. Answer **ALL** the questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi **DUA PULUH (20)** soalan aneka pilihan. Jawab **SEMUA** soalan.*

CLO1  
C1

1. Psychology can be described as study of \_\_\_\_\_  
*Psikologi boleh sebagai kajian tentang \_\_\_\_\_*
- A. culture and human mental  
*budaya dan mental manusia*
  - B. cultures development  
*pembangunan budya*
  - C. human society function  
*fungsi masyarakat manusia*
  - D. mind and behaviour  
*minda dan gelagat*

CLO1  
C1

2. Identify what are the concerned of human societies and cultures development study.  
*Kenalpasti apakah tumpuan kajian pembangunan masyarakat manusia dan budaya*
- A. Analogy  
*Analogi*
  - B. Psychology  
*Psikologi*
  - C. Anthropology  
*Antropologi*
  - D. Social psychology  
*Sosial psikologi*

CLO1  
C2

3. “The decision to deduct workers salary has increased the workers turnover in business organization”. Choose the answer suitable for this statement.

*“Keputusan untuk memotong gaji pekerja telah meningkatkan pusing ganti pekerja di dalam organisasi perniagaan”. Pilih jawapan yang bersesuaian dengan pernyataan ini.*

- A. Declining in employee loyalty  
*Penurunan di dalam kesetiaan pekerja*
- B. Working in network organization  
*Bekerja dalam organisasi rangkaian*
- C. Coping with temporariness  
*Menghadapi keadaan sementara*
- D. Responding to globalization  
*Bertindakbalas dengan globalisasi*

CLO1  
C1

4. In this stage of group development members in team seeking for clarification of organization structure and power. Identify this stage.

*Di peringkat pembentukan kumpulan ini, ahli dalam pasukan mencari penjelasan struktur dan kuasa dalam organisasi .Kenalpasti peringkat ini.*

- A. Adjourning  
*Penangguhan*
- B. Storming  
*Saranan*
- C. Norming  
*Penormaan*
- D. Performing  
*Pelaksanaan*

CLO1  
C1

5. Define the group development stage when leadership shared and communication among members is improved.

*Takrifkan peringkat pembentukan kumpulan apabila pihak kepimpinan menambahbaik proses komunikasi dikalangan ahli.*

- A. Forming  
*Pembentukan*
- B. Storming  
*Saranan*
- C. Norming  
*Penormaan*
- D. Performing  
*Pelaksanaan*

CLO1  
C2

6. "Team members can make decision without getting approval from top management".  
Choose the condition suitable for this statement.

*Ahli pasukan boleh membuat keputusan tanpa mendapat kelulusan daripada Pihak keadaaan yang sesuai bagi pernyataan ini.*

- A. Problem Solving  
*Penyelesaian masalah*
- B. Self-managed work  
*Pengurusan sendiri*
- C. Cross-functional  
*Fungsi bersilang*
- D. Virtual  
*Maya*

CLO1  
C2

7. Identify organization coordinated group.

*Kenalpasti kumpulan yang dikoordinasikan oleh organisasi.*

- A. Formal group  
*Kumpulan formal*
- B. Performing group  
*Kumpulan pelaksanaan*
- C. Informal group  
*Kumpulan tidak formal*
- D. Virtual group  
*Kumpulan maya*

CLO1  
C28. Choose the **CORRECT** statement for self-managed teams.*Pilih pernyataan yang **BETUL** bagi pasukan pengurusan sendiri.*

- A. Team members come from different departments.  
*Ahli pasukan datang daripada jabatan yang berbeza*
- B. Every individual in a team is accountable for their performance.  
*Setiap ahli di dalam pasukan bertanggungjawab di atas prestasi mereka.*
- C. Helpful when employees need to connect to each other and are located at different places.  
*Sangat berguna apabila pekerja perlu berhubung antara satu sama lain dan berada di tempat yang berbeza.*
- D. Teams are often empowered to decide without the approval of management.  
*Pasukan sering diberi kuasa untuk membuat keputusan tanpa perlu kelulusan daripada pihak pengurusan.*

CLO1  
C1

9. Define Coercive power.  
Takrifkan *Kuasa paksaan*.
- A. delayed for promotion  
*Penangguhan kenaikan pangkat*
  - B. salary increment.  
*kenaikan gaji.*
  - C. the influence of expertise  
*Pengaruh kerana kepakaran.*
  - D. respecting the leaders.  
*Menghormati pemimpin..*

CLO1  
C2

10. Pick the political behavior triggered factor when workers do not understand their role.
- Pilih faktor kelakuan politik yang tercetus apabila pekerja tidak memahami peranan mereka.*
- A. individual factor  
*faktor individu*
  - B. self-monitoring factor  
*faktor pemantauan sendiri*
  - C. reward factor  
*faktor ganjaran*
  - D. organization factor  
*faktor organisasi*

CLO1  
C1

11. Identify an action by manager when he keeps his office's door open all the time in order to encourage worker to talk to him.

*Kenalpasti tindakan pengurus pengurus yang membiarkan pintu pejabat sentiasa terbuka untuk menggalakkan pekerja bercakap dengannya*

- A. Stories method  
*Kaedah cerita.*
- B. Language method  
*Kaedah bahasa.*
- C. Material symbol method  
*Kaedah simbol material*
- D. Ceremony method  
*Kaedah acara*

CLO1  
C2

12. Which of the following statement describes metamorphosis stage in sustaining organization culture?

*Yang manakah antara pernyataan berikut menggambarkan peringkat metamorfosis di dalam mempertahankan budaya organisasi ?*

- A. New employees disagree with the system  
*Pekerja baru tidak bersetuju dengan sistem*
- B. New employees try to understand the job structure  
*Pekerja baru cuba memahami struktur kerja*
- C. New employees dislike self-development  
*Pekerja baru tidak menyukai pembangunan sendiri*
- D. New employees adapt to the job and task  
*Pekerja baru menyesuaikan diri dengan kerja dan tugas*

CLO2  
C1

13. Identify an affective component that forms an attitude.

*Kenalpasti komponen afektif yang membentuk sikap sebenar.*

- A. a belief and knowledge of a person  
*kepercayaan dan pengetahuan seseorang*
- B. a feeling or an emotion of a person  
*perasaan dan emosi seseorang*
- C. a behavioural of a person  
*Suatu gelagat seseorang*
- D. an opinion of a person  
*pendapat seseorang*

CLO2  
C2

14. Choose the following answer most likely related to employee intention to maintain membership and loyalty to their company?

*Manakah antara berikut yang berkemungkinan besar berkaitan dengan niat pekerja untuk mengekalkan keahlian dan kesetiaan kepada syarikat?*

- A. High job involvement  
*Penglibatan kerja yang tinggi*
- B. High job satisfaction  
*Kepuasan kerja yang tinggi*
- C. High psychological empowerment  
*Pemeriksaan psikologi yang tinggi*
- D. High organizational commitment  
*Komitmen organisasi yang tinggi*

CLO2  
C2

15. Explain when cognitive dissonance can be appeared?

*Terangkan bilakah kognitif pemikiran boleh berlaku?*

- A. Feelings that can be positive or negative  
*Perasaan sama ada positif atau negatif*
- B. Approach behaviour that influences attitude  
*Gelagat Pendekatan yang mempengaruhi sikap*
- C. Two opposing thoughts causes uncomfortabiliy  
*Dua pemikiran yang bertentangan menyebabkan rasa tidak selesa*
- D. Poor communication relationship among workers happens  
*Komunikasi yang lemah di kalangan pekerja berlaku*

CLO2  
C1

16. Describe Myer Briggs Personality Type Indicator that relying on practicality and unconscious mind process.

*Gambarkan 'Myer Briggs Personality Type Indicator' yang bersandarkan kepada proses praktikal dan pemikiran bawah sedar.*

- A. Sensing vs Intuition  
*Penderiaan vs Gerak hati*
- B. Thinking vs Feeling  
*Pemikiran vs Perasaan*
- C. Jugdement vs Perception  
*Penghakiman vs Persepsi*
- D. Extroversion vs Introversion  
*Ekstrovert vs Introvert*



CLO2  
C2

17. Match this attitude of a person who prefers competitive environment and leaderships. in Personality Job-Fit Theory Holland.

*Padankan sikap seseorang yang suka akan persekitaran persaingan dan kepimpinan di dalam Teori 'Personality Job-Fit Holland'.*

- A. realistic  
*realistic*
- B. enterprising  
*berdaya usaha*
- C. social  
*social*
- D. investigative  
*penyiasatan*

CLO2  
C1

18. Define conflict in an interactionist view.

*Takrifkan konflik di dalam pandangan interaksionis.*

- A. is viewed as negative  
*dipandang sebagai negatif*
- B. can enhance innovation  
*dapat meningkatkan inovasi*
- C. must be avoided  
*mesti dielakkan*
- D. is a natural and accepted  
*adalah semulajadi dan diterima*

CLO2  
C2

19. Choose one from the following statements that describes the Cognition and Personalization stage in the conflict process.

*Pilih satu dari pernyataan berikut yang menggambarkan peringkat periktirafan dan personalisasi di dalam proses konflik.*

- A. Emotional involvement in conflict creates anxiety.  
*Penglibatan emosi di dalam konflik boleh mencetus kemurungan.*
- B. One party try to satisfy the other party's concern.  
*Satu pihak cuba memuaskan kehendak pihak lain.*
- C. A situation in which each party willing to give up something they want  
*Situasi di mana setiap pihak bersedia melepaskan sesuatu yang diinginkan.*
- D. Conflict can be increased when too little communication  
*Konflik boleh meningkat bila terlalu kurangnya komunikasi.*

CLO2  
C2

20. Explain characteristic involve in integrative negotiation strategies.

*Terangkan ciri-ciri perundingan secara integratif di dalam strategi perundingan.*

- A. competing whereby each party try to dominate.  
*bersaing di mana setiap pihak cuba untuk mendominasi.*
- B. creating win-win situations and settlements.  
*mencipta situasi menang-menang dan memberi penyelesaian.*
- C. building a short-term relationship.  
*membina hubungan jangka masa pendek.*
- D. maximizing self-interest.  
*memaksimakan kepentingan diri.*

**SECTION B : 75 MARKS**  
**BAHAGIAN B : 75 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **THREE (3)** essay questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan esei. Jawab semua soalan.*

**QUESTION 1**

**SOALAN 1**

CLO1  
C1

- (a) List **TWO (2)** based of power.

*Senaraikan **DUA (2)** asas kuasa.*

[2 marks]

[2 markah]

CLO1  
C2

- (b) Politics often occurs in an organization. Politic behaviour is an activity which is not required as part of one's formal role in the organization but still does influence within the organization. Describe **FOUR (4)** employees' negative responses to the organizational politics.

*Politik selalu berlaku dalam organisasi. Kelakuan politik berlaku berlaku dalam organisasi dan bukan merupakan sesuatu yang peranan yang formal tetapi ianya tetap pengaruhi satu-satu organisasi. Huraikan **EMPAT (4)** tindakbalas negatif pekerja terhadap organisasi politik. .*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1  
C1

- (c) Change is also known as an alteration of an organization's environment, structure, technology and people. Organizational change is the movement of an organization from its existing situation to a more effective condition. Describe **TWO (2)** types of change that can occur and support your answers with examples.

*Perubahan juga dikenali sebagai pemindaan persekitaran, struktur, teknologi dan manusia di dalam organisasi. Perubahan organisasi adalah pergerakan organisasi dari sediakala kepada suatu keadaan yang lebih efektif. Huraikan DUA (2) jenis perubahan yang boleh berlaku dan sokong jawapan anda dengan contoh.*

[6 marks]

[6  
markah]CLO2  
C2

- (d) Culture is a system of shared meaning held by members that distinguishes the organization from other organizations. Organizational culture represents a common perception that is held by organization members. Explain **THREE (3)** ways to sustain culture in an organization.

*Budaya ialah sistem perkongsian makna yang dipegang oleh ahli dalam organisasi, yang membezakan organisasi dengan organisasi lain.*

*Budaya organisasi mewakili persepsi biasa yang dipegang oleh ahli organisasi. Terangkan **TIGA (3)** cara untuk mengekalkan budaya dalam sesebuah organisasi.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO1  
C1**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

- (a) Attitude is a person's feeling about objects, events or other people. Important attitude reflects our fundamental values, self-interest, or identification with individuals or groups we value. It shows a strong relationship to our behavior. Explain **THREE (3)** important components that form an attitude with examples.

*Sikap ialah perasaan seseorang terhadap objek, peristiwa atau orang lain.*

*Sikap penting mencerminkan nilai asas kita, kepentingan diri atau pengenalan diri dengan individu atau kumpulan yang kita nilai. Ia menunjukkan hubungan yang kuat dengan tingkah laku kita. Explain **TIGA (3)** komponen penting dalam membentuk sikap beserta contoh.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO2  
C3

- (b) Recently, employee's job performance in Syarikat ABC has dropped. Mr Ali as a human resource manager has distributed questionnaires to get information related to the issue. Mr Ali found 70% of the employees are having problems in managing their cost of living and financial. 80 % of the workers also felt that burden of task has increased drastically when management changes the company policy.

As an intern at Syarikat ABC, help Mr Ali in explaining **FIVE [5]** causes of job satisfaction that match to the problem faced by an employee.

*Baru-baru ini, prestasi pekerja di Syarikat ABC telah menurun. Encik Ali sebagai pengurus sumber manusia telah mengedarkan soalan untuk mendapatkan maklumat berkeaan isu tersebut. Encik Ali mendapati 70% pekerja menghadapi masalah mengurus kos kehidupan mereka dan kewangan. 80% pekerja merasakan beban kerja bertambah secara drastik semenjak pengurusan menukar polisi syarikat.*

*Sebagai pelatih di Syarikat ABC, bantu Encik Ali untuk menjelaskan FIVE [5] penyebab kepada kepuasan kerja yang sepadan dengan masalah yang dihadapi oleh pekerja.*

[10 marks]

[10 markah]

- (c) To society as a whole, as well as from an individual employee's standpoint, job satisfaction in and of itself is a desirable outcome. However, from a pragmatic managerial and organizational effectiveness perspective, it is important to know how satisfaction relates to desired outcome variables. Distinguish **THREE (3)** outcomes of job satisfaction.

*Kepada masyarakat secara keseluruhan dan juga dari sudut pandangan pekerja individu, kepuasan kerja dengan sendirinya adalah hasil yang diinginkan. Walau bagaimanapun, dari perspektif keberkesanan pengurusan dan organisasi yang pragmatik, adalah penting untuk mengetahui bagaimana kepuasan berkaitan dengan pembolehubah hasil yang diinginkan. Bezakan **TIGA (3)** hasil kepuasan kerja.*

[9 marks]

[9 markah]

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

CLO2  
C2

- (a) Personality can be described as the overall sum of ways a particular individual acts and interacts with other individuals and personality is often related to the characteristics shown by that individual. Explain **TWO (2)** personality determinants.

*Personaliti boleh digambarkan sebagai jumlah keseluruhan cara individu tertentu bertindak dan berinteraksi dengan individu lain dan personaliti selalunya berkaitan dengan ciri-ciri yang ditunjukkan oleh individu tersebut.*

*Terangkan **DUA (2)** penentu personaliti.*

[4 marks]

[4markah]

CLO2  
C3

- (b) The Big Five Model is a research method in which it has five dimensions that measure human personality. Examine **FIVE (5)** dimensions of The Big Five Model with relevant examples.

*The Big Five Model ialah kaedah penyelidikan yang mana ia mempunyai lima dimensi yang mengukur personaliti manusia. Semak LIMA (5) dimensi bagi The Big Five Model beserta contoh yang bersesuaian*

[15 marks]  
[15 markah]

CLO2  
C4

- (c) Organizational conflict, or workplace conflict, is a state of discord caused by the actual or perceived opposition of needs, values and interests between people working together. Write **THREE (3)** transition in conflict thought.

*Konflik organisasi, atau konflik di tempat kerja, adalah keadaan perselisihan yang disebabkan oleh pertentangan sebenar atau yang dirasakan keperluan, nilai dan kepentingan antara orang yang bekerja bersama. Tuliskan **TIGA (3)** peralihan dalam pemikiran konflik.*

[6 marks]  
[6 markah]

**END OF QUESTIONS**

***SOALAN TAMAT***